



**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC -**

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Marzo de 2021**

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

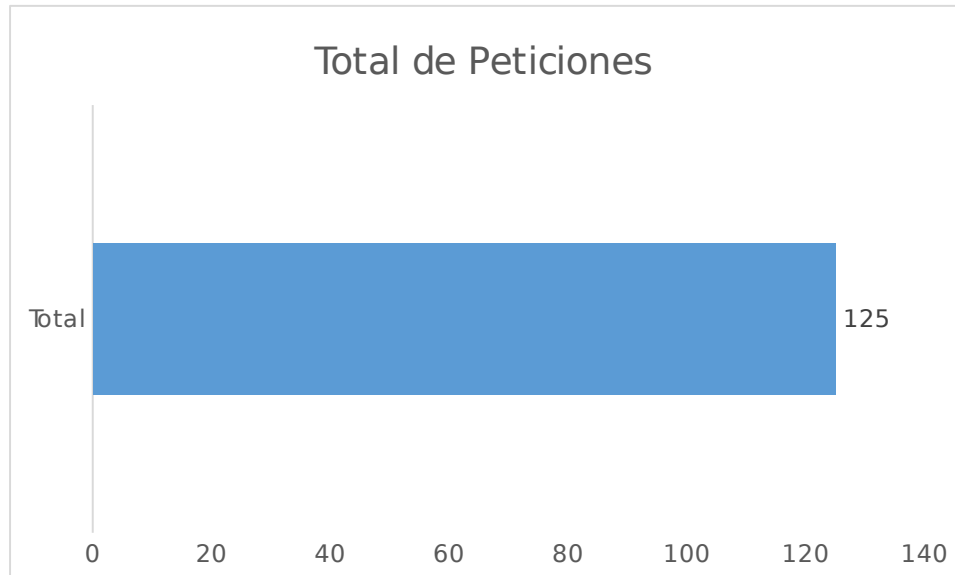
Marzo 2021





INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 2021

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



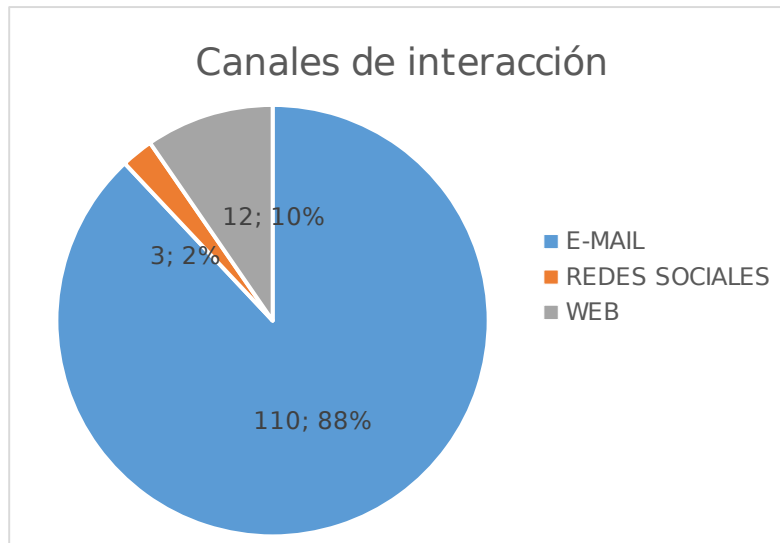
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento veinticinco (125) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo se recibieron a través de los siguientes canales:

¹ Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

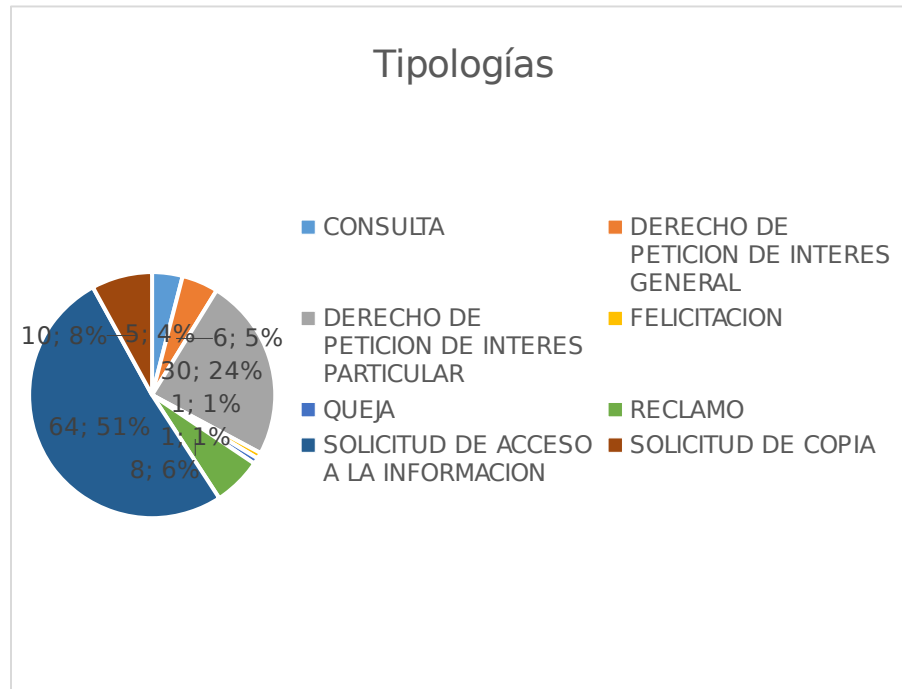


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 88% de los requerimientos; seguido del canal web con el 10% y redes sociales con el 2% del total de las peticiones registradas.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de marzo corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (125), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 51%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 24%, solicitud de copia con el 8%, reclamo con el 6%, derecho de petición de interés general con el 5%, solicitud de consulta con el 4%, felicitación con el 1% y queja 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron ocho reclamos y una queja se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 819102021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110017272. El reclamo es una informalidad a una respuesta que se proyectó incompleta.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 819542021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110017262. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 833062021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110017962. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.





- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 924732021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110019522. El reclamo es una informalidad a una respuesta que se proyectó incompleta.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 942522021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110020252. El reclamo es una informalidad a la respuesta.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 943292021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110020012. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 963132021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110020502. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 998332021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110021242. El reclamo es referente a la utilización de una imagen en una publicación del IDPC.

(Queja)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 847532021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110018062. La queja es referente a una respuesta de certificación de contrato que nuevamente salió con errores.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	3%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	10	7%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	22	16%
INFORMACION GENERAL	93	68%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	2%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	3%
Total general	136	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





La identificación de los subtemas principales durante el mes de marzo corresponde a la información del sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2019, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe (136).

De acuerdo con lo anterior, el subtema con más registros durante el mes de marzo fue:

- Información General: Se respondieron (93) solicitudes que representan el 68%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Los subtemas con menos registros durante el mes de marzo fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (22) solicitudes que representa el 16%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (10) solicitudes, lo que representa el 7%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (4) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: se respondieron (4) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 2%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (125) solicitudes registradas durante el mes de marzo al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	7%
IDPAC	1	7%
IPES	2	14%
SECRETARIA DE CULTURA	2	14%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	7%



SECRETARIA DE GOBIERNO	2	14%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	14%
SECRETARIA DE SALUD	1	7%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	7%
VEEDURIA DISTRITAL	1	7%
Total general	14	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

6. Subtema Veedurías Ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".

7. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se despliega la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	8	18
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	5	1	6
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	4	7	11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	16	9	25
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3		3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	24	48	72



Total general	62	74	136
----------------------	-----------	-----------	------------

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 125 requerimientos registrados en marzo en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 57 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo al 100% con un criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 17 requerimientos ingresados y recibidos en marzo (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 5 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 74 de los culés 1 quedo fuera de términos establecidos por ley, teniendo un cumplimiento del 99%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta promedio utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			27						27
OFICINA ASESORA JURIDICA			16		5	17	12		14
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		18	1			10	4	9
DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			11				11		11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			20			2	8	9	10
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			4				6		5
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	23	19	18	2		21	13		16
Total general	18	19	18	2	5	16	12	9	14

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 18 días promedio.



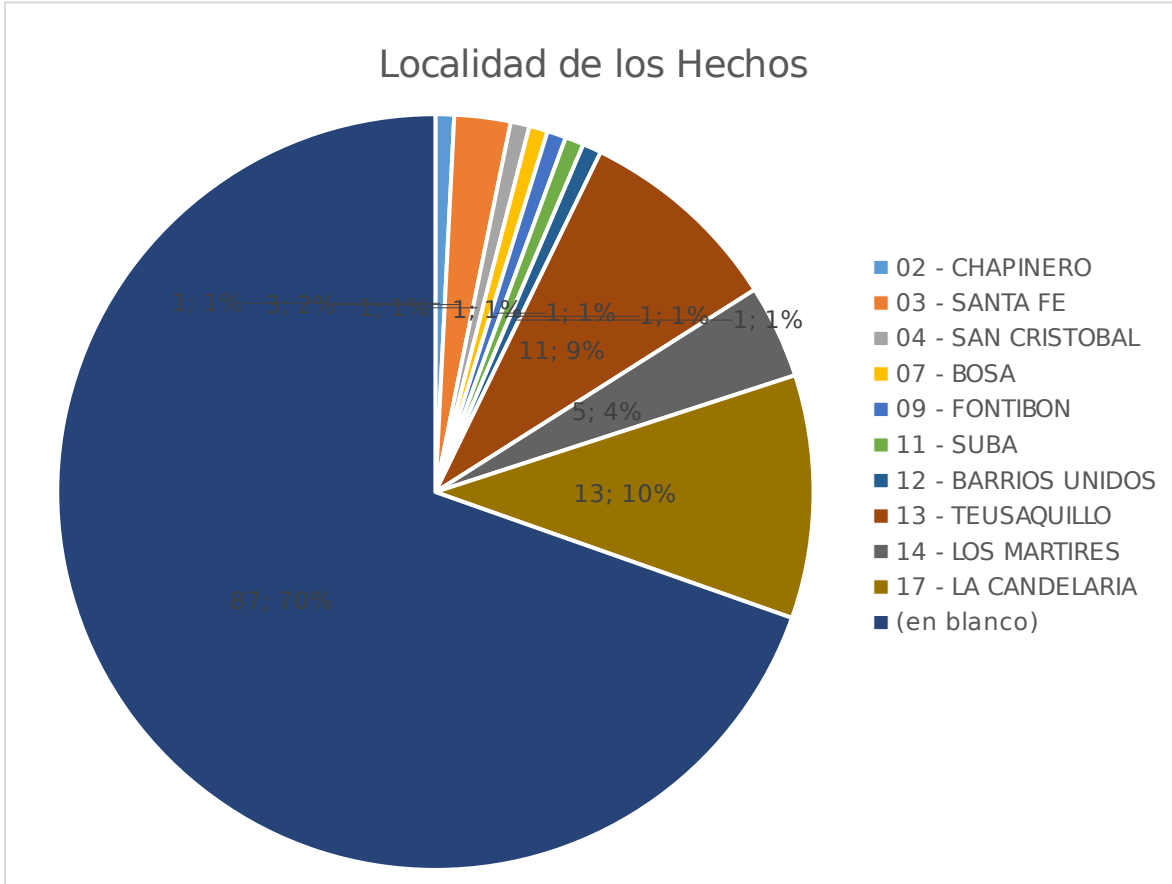
- Derecho de petición de interés general: 19 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 18 días promedio.
- Felicitación: 2 días promedio.
- Queja: 5 días promedio.
- Reclamo: 16 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de Copia: 9 días promedio

Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



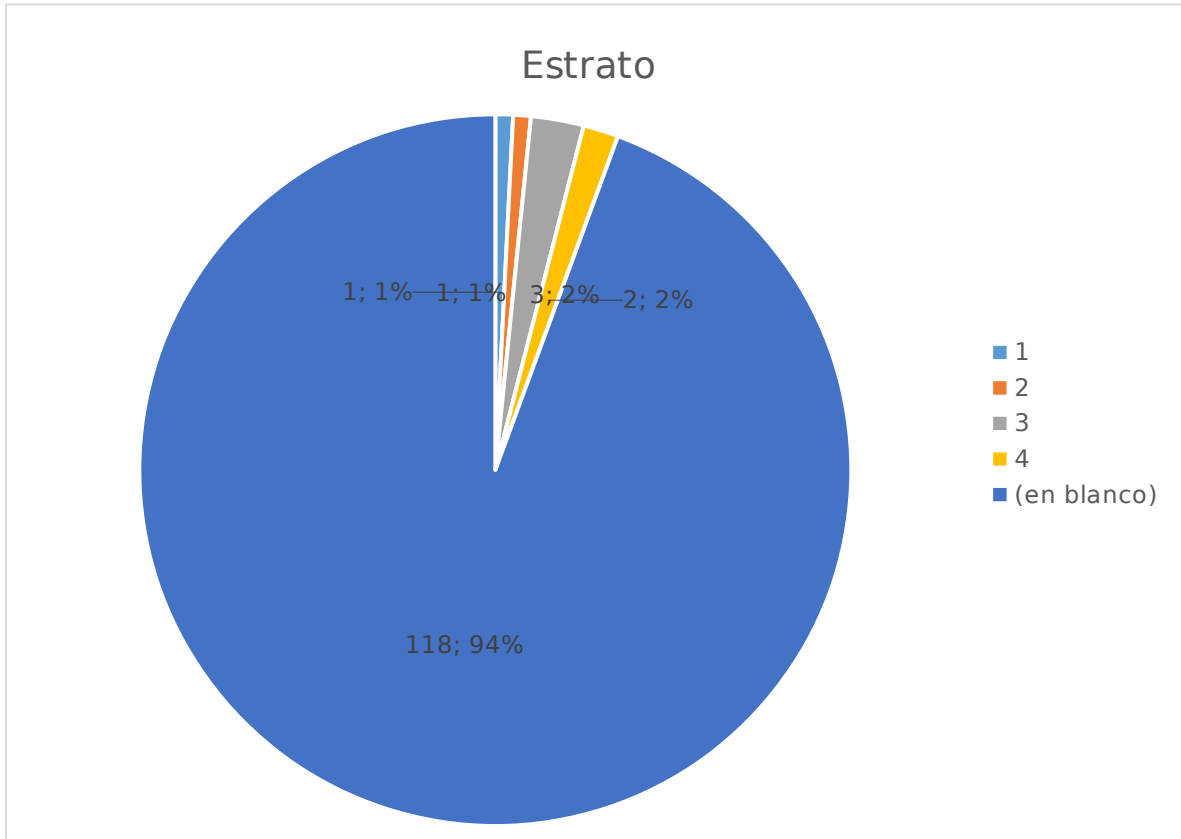


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 125 peticiones se registró la localidad, así: 13 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 11 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 5 requerimientos de la localidad de los Mártires, 3 requerimientos en la localidad de Santa Fe, y 1 requerimiento de las localidades de Chapinero, San Cristóbal, Bosa, Fontibón, Suba y Barrios Unidos respectivamente. En los demás requerimientos (87) no se reportó la localidad.

10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.





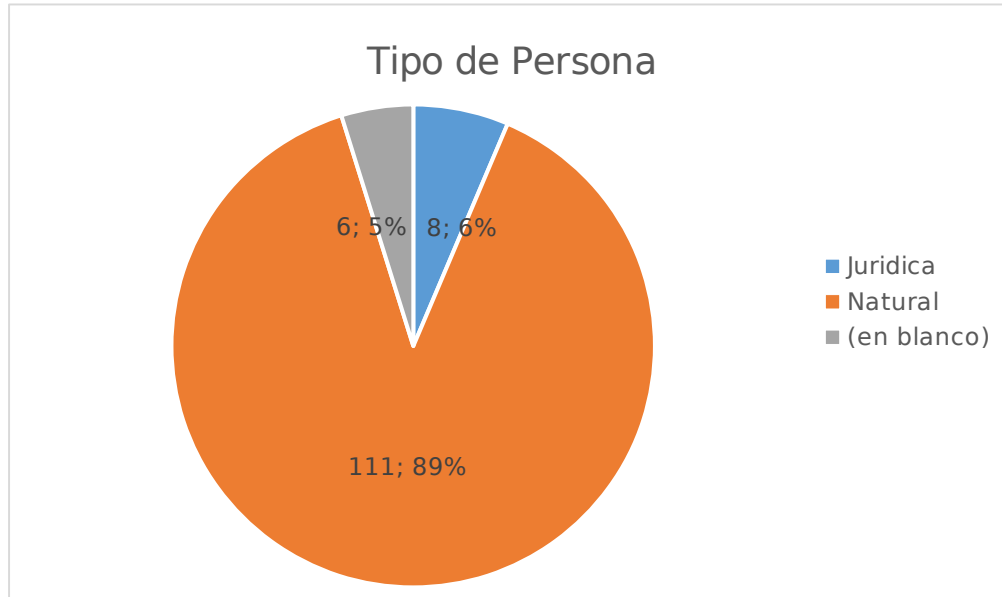
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en el estrato 3, 2 peticiones en el estrato 4, 1 petición en el estrato 2, 1 petición en el estrato 1. En las demás peticiones (118) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 125 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de marzo, 111 correspondientes al 89% fueron realizadas por personas naturales; 8 peticiones que corresponde al 6% fue realizada por una persona jurídica y 6 peticiones que corresponde al 5% no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de marzo de 2021.





12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 5% corresponde a ciudadanos anónimos y el 95% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	6	5%
IDENTIFICADO	119	95%
Total general	125	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de diecisiete (17) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



Total de Peticiones recibidas e ingresadas

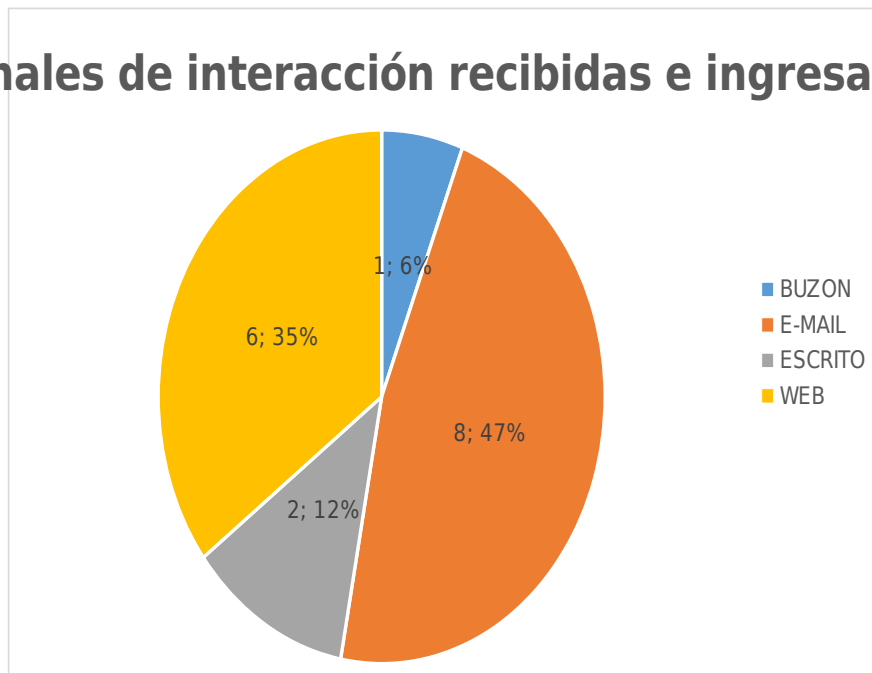


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el sistema Bogotá Te Escucha (17) en el mes de marzo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

Canales de interacción recibidas e ingresadas



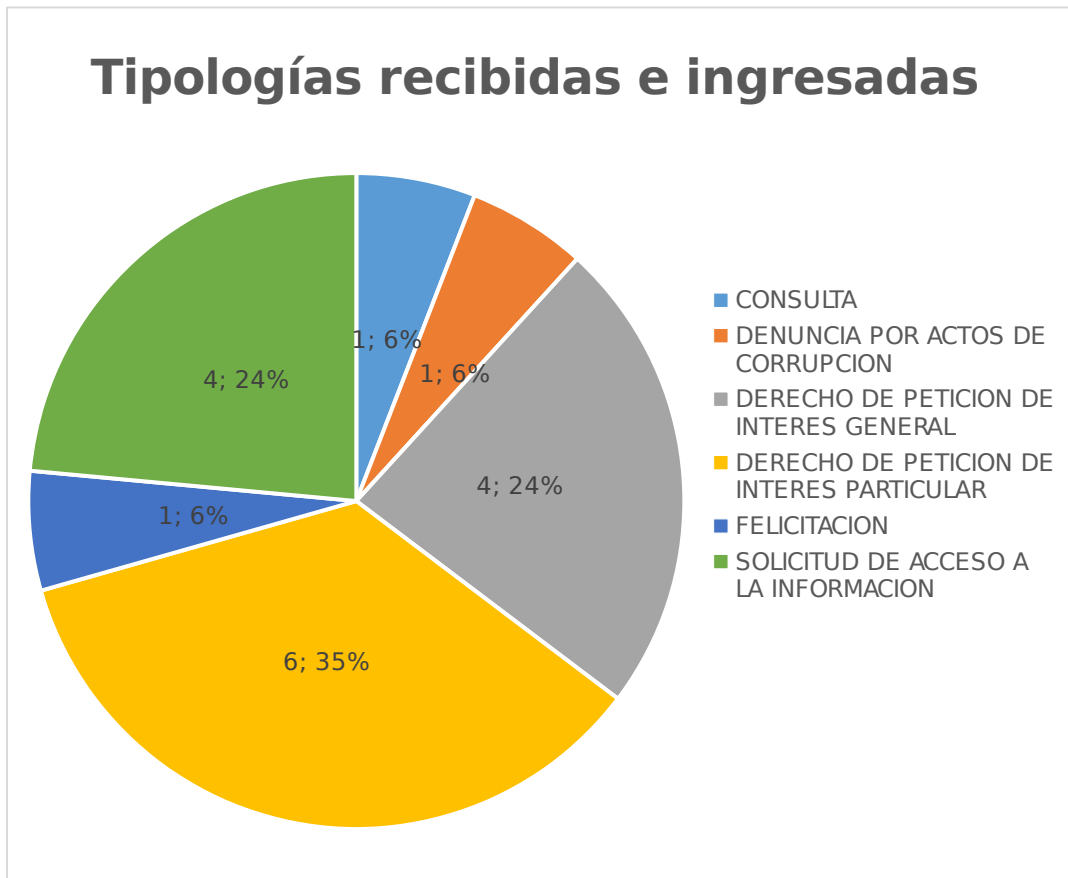
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico con el 47%, web con el 35%, escrito con el 12% y buzón con el 6% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de marzo corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (17), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés particular con el 35%, Solicitud de acceso a la información con el 24%, Derecho de petición de interés general con el 23%, Felicitación con el 1%, Consulta con el 14% y Denuncias por actos de corrupción con el 1%.





Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió una Denuncias por actos de corrupción se precedió de la siguiente manera.

(Denuncias por actos de corrupción)

- Se recibió en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1022202021 y se identificó que la solicitud quedó mal tipificada siendo que esta misma obedece a un procedimiento administrativo del Instituto que corresponde a un Control Urbano. Esta solicitud que ya había sido radicada ante el IDPC con el radicado 20215110022212 y en el sistema Bogotá Te Escucha con el rad 1022182021 la cual fue asignada a la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio al Grupo de Control Urbano.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de marzo, se observa que el 18% corresponde a ciudadanos anónimos y el 82% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	14	82%
ANÓNIMO	3	18%
Total general	17	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Solicitud de acceso a la información pública.

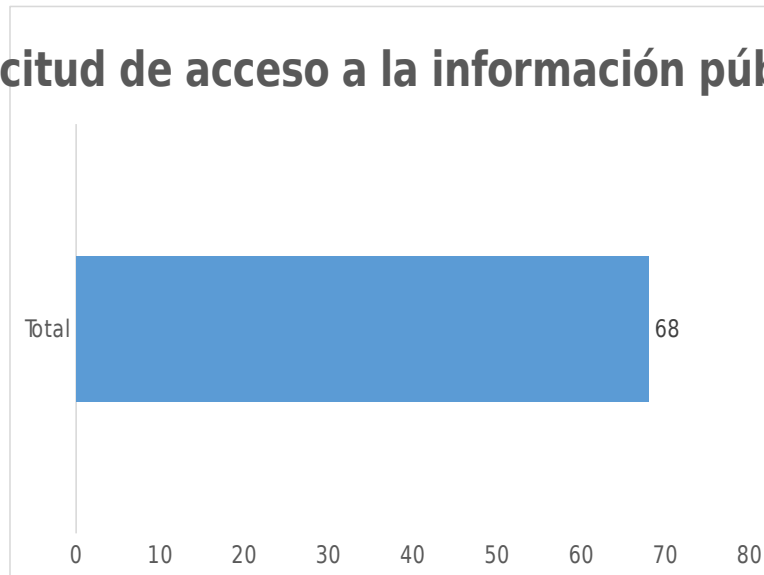
Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 68 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 68 solicitudes de acceso a la información se respondieron 39 peticiones dentro del mismo periodo en los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, del total de las solicitudes resueltas fue negada la información a cuatro peticiones por no disponer con la documentación solicitada, se realizó el traslado a una solicitud y el tiempo promedio de resolver las solicitudes de información fue de 12 días. Las demás peticiones faltantes están pendientes por resolver en el siguiente periodo.





Solicitud de acceso a la información pública



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento cuatro (125) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 a 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión diecisiete (17) peticiones más. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 17 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de marzo de 2021 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento cuarenta y dos (142) peticiones ciudadanas; de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 62 (periodo actual) y 74 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, es importante indicar que la Subdirección de Gestión Corporativa continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20215100070433 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 29-04-2021 15:55:04

Aprobó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia





Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



7dd4a924ce5bf1fd6bbc3058d9fef365abc1e0e473000453ac002861622a0bdf

d7ab7

